Questions Générales

1. Pourquoi ne pas avoir gardé bancomat ?

bancomat est un système purement luxembourgeois lancé fin des années '80. Il a permis au Luxembourg de se positionner comme un des pays précurseurs et un des mieux équipés dans les paiements par cartes de débit.

Actuellement, les évolutions réglementaires (SEPA/PSD) et technologiques sont importantes dans ce domaine. Des investissements conséquents auraient dû être réalisés pour maintenir bancomat à un niveau de service correct pour les consommateurs et les commerçants. Il est donc plus judicieux de travailler avec des solutions éprouvées, qui offrent une couverture internationale.

2. Qu'est-ce que V PAY ?

V PAY est une carte de paiement européenne, qui peut être utilisée, pour effectuer des paiements ou des retraits au Luxembourg et en Europe. C'est une carte à débit immédiat, c'est-à-dire que les transactions sont débitées de votre compte dans les 48 heures suivant l'opération.

3. Quelle est la différence entre la carte V PAY et ma carte VISA actuelle ?

V PAY est une carte de **débit** : les paiements et retraits effectués avec cette carte sont débités directement de votre compte bancaire.

Il ne faut pas la confondre avec les cartes de **crédit** VISA. Les cartes de crédit vous permettent de différer le paiement de vos achats et de vos retraits.

- **Mais je n'ai jamais entendu parler de V PAY auparavant**

En partenariat avec Visa Europe, nous faisons découvrir le produit V PAY au marché luxembourgeois, grâce à une campagne de communication utilisant la presse, la radio et l'affichage. D'autres activités de communication sont prévues ultérieurement, donc vous devriez entendre parler de V PAY, si ce n'est déjà fait.

V PAY est une marque qui est déjà connue dans d'autres pays européens. Au 30.09.2011, il y avait 16 millions de cartes V PAY en circulation, principalement en Allemagne, en Italie et en France.

4. Quelle est la différence entre la carte bancomat/Maestro et la carte V PAY ?

Dans les deux cas, il s'agit d'une carte de débit qui vous permet d'effectuer des achats ou de retirer des espèces dans les guichets automatiques bancaires (GAB). Votre nouvelle carte V PAY est plus évoluée, parce qu'elle utilise exclusivement la combinaison puce et code secret pour tous les paiements et les retraits d'argent. Bien que la piste magnétique soit encore visible sur la carte, l'information contenue dans la piste n'inclut plus le numéro de carte. Ainsi, vos données restent protégées à l'intérieur de la puce (qui, à ce jour, ne peut être copié

5. Pourquoi la carte s'appelle-t-elle V PAY ?

V PAY est une marque de VISA Europe.

Le « V » vient de VISA.

« PAY » fait référence aux services qu'offre cette carte de débit : paiement de vos achats avec la carte, ou retrait d'argent auprès d'un distributeur, également effectué avec cette carte.

6. Entendrai-je encore parler de bancomat ?

Oui. Les distributeurs de billets continuent à porter la désignation « bancomat ».

Utilisation géographique de la carte : des paiements et retraits plus faciles en Europe

7. Où puis-je utiliser cette carte ?

Votre nouvelle carte de débit V PAY fonctionne dans toute l'Europe - tant chez les commerçants, que sur les distributeurs automatiques de billets (plus de 8 millions de commerces et plus de 365.000 GAB).

8. Cette carte fonctionne-t-elle également à Trèves, Arlon et Metz ?

Oui. Votre carte est acceptée dans toute l'Europe. Elle respecte les standards EMV (puce et code secret), applicables dans tous les pays européens.

Dans la plupart des pays européens, presque 100% des distributeurs de billets ont été adaptés à EMV. Il en va de même pour les terminaux commerçants.

9. Est-ce que je peux payer avec V PAY partout où j'ai pu payer avec ma carte bancomat/Maestro ?

Vous pouvez payer partout en Europe. En dehors de l'Europe, l'utilisation de la carte de crédit est conseillée.

Frais, taux et tarifs liés à la carte V PAY

10. Suis-je confronté à de nouveaux/autres frais si j'utilise cette carte, à l'étranger, dans les magasins, ou pour retirer de l'argent ?

Par rapport à la tarification actuelle, il n'y a pas de modifications. SI vous souhaitez consulter notre tarification actuelle, veuillez consulter notre page Tarification Cartes de Paiement.

11. Suis-je obligé de payer cette nouvelle carte, alors que je ne l'ai pas demandée ?

Vous recevez la carte V PAY en remplacement de votre carte bancomat/Maestro à son échéance et vous n'avez rien de plus à payer. Les tarifs actuels restent applicables.

Démarche, mode d'emploi, avantages et sécurité

12. Comment puis-je commander cette carte et à partir de quand ?

Si vous disposez déjà d'une carte bancomat/Maestro ou si vous commandez une nouvelle carte avant le 31 octobre 2011, votre banque vous envoie automatiquement une nouvelle carte V PAY entre le 1er novembre 2011 et le 31 décembre 2011.

Toutes les cartes de débit émises à partir du 1er novembre 2011 sont des cartes V PAY.

13. Dois-je m'adresser à ma banque ou au Cetrel si je n'ai pas reçu ma nouvelle carte V PAY ?

Si vous n'avez pas reçu votre nouvelle carte pour le 31 décembre 2011, vous pouvez vous adresser à votre banque.

Vous devez uniquement contacter CETREL afin de faire bloquer votre carte, en cas de perte/vol.

14. Quelle est la durée de validité de la carte V PAY ?

Votre carte V PAY a, en principe, une validité de 6 ans.

15. Faut-il signer de nouvelles conditions générales ?

Non, les conditions générales restent similaires aux conditions générales actuelles.

16. Puis-je faire d'autres transactions (transfert entre comptes sur GAB, consultations de solde) que les retraits et les paiements ?

Votre carte V PAY vous permet d'effectuer les mêmes opérations sur GAB que votre carte bancomat/Maestro.

17. Quels avantages ai-je comme client ?

Sécurité et facilité. Vous disposez d'une carte de débit, vous permettant de réaliser vos opérations de retrait d'argent et de paiement dans les commerces en toute sécurité, car tous les paiements sont effectués via la puce intégrée dans la carte. Les paiements et retraits s'effectuent de la même façon au Luxembourg et partout ailleurs en Europe : il vous suffit d'insérer votre carte dans le terminal du commerçant ou dans le distributeur de billets et de taper votre code secret.

18. Le code secret de la carte bancomat/Maestro, qui est remplacée par une carte V PAY, va-t-il changer ?

Non, votre nouvelle carte fonctionne avec le code secret de votre carte actuelle.

19. Puis-je changer le code de ma carte V PAY comme avec la bancomat/Maestro et plus largement, est-ce que je retrouve les mêmes fonctionnalités ?

Oui, vous pouvez modifier le code secret comme vous le souhaitez, à partir d'un GAB de votre banque. Vous disposez des mêmes fonctionnalités qu'avec votre carte bancomat/Maestro.

20. Faut-il que je signe la nouvelle carte ?

Non, votre carte V PAY fonctionne uniquement avec le code secret. Ceci permet de renforcer la sécurité de vos paiements, en évitant les falsifications de votre signature.

21. Y a-t-il des assurances spéciales liées à cette carte ?

Non, il n'y a pas d'assurances spéciales liées à votre carte de débit.

22. Y-a-t-il des limites spéciales d'utilisation ?

Votre carte V PAY dispose, en principe, des mêmes limites de retrait et de paiement que votre carte bancomat / Maestro.

23, Les limites d'utilisation, sont-elles par carte ou par compte ?

Comme par le passé, on parle de limite par compte et non par carte.

Vous pouvez contacter votre agence bancaire, en vue de faire adapter, le cas échéant, les limites de votre carte de débit, en fonction de vos besoins.

24. Une solution alternative à miniCASH est-t-elle implémentée sur les cartes V PAY ?

Les cartes V PAY disposent de toutes les flexibilités nécessaires pour accompagner les évolutions futures. Pour cette raison, elles ne supportent pas la fonction obsolète miniCASH.

La carte V PAY en toute sécurité

25. Puis-je maintenant payer sur Internet (e-Commerce) avec la carte ?

Non, votre carte V PAY ne permet actuellement pas d'effectuer des paiements sur Internet. Les achats sur Internet peuvent être réglés au moyen d'une carte de crédit.